

**PENERAPAN PEMBAYARAN ELEKTRONIK PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PEDESAAN DAN PERKOTAAN (e-PBB) OLEH DINAS PENDAPATAN DAERAH PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN**

<sup>1)</sup>Seftika Nur Fidiyanti, <sup>2)</sup>Eva Hany Fanida S.A.P., M.A.P

<sup>1)</sup>[seftikanurfidiyanti@yahoo.com](mailto:seftikanurfidiyanti@yahoo.com)

PMP-KN, S1 Ilmu Administrasi Negara, FIS, Unesa

**Abstrak**

Informasi publik merupakan salah satu bentuk pelayanan oleh pemerintah kepada rakyatnya. Sesuai dengan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik Pemerintah pusat dan daerah ikut andil dalam menciptakan inovasi dan bentuk-bentuk pelayanan secara mudah dan cepat untuk rakyat. Upaya pemanfaatan globalisasi dalam konsep *Good Governance* telah dijalankan Pemerintah melalui program-program Pemerintah berbasis elektronik atau disebut *Electronic Government*. Bentuk pelayanan Pemerintah berbasis elektronik salah satunya yaitu inovasi program dalam pembayaran pajak. Adapun salah satu Pemerintah Daerah yang telah mengadaptasi inovasi program pembayaran pajak berbasis *electronic* dalam pelayanannya adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Lamongan dengan Program Pembayaran Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan yang dikenal dengan *e-PBB*. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan fokus penelitian yang digunakan dalam penerapan *e-PBB* adalah dengan menganalisis faktor *political environment, leadership, planning, stakeholders, transparency/visibility, budgets, technology, dan innovation* dari Indrajit (2002). Hasil analisis mengenai penerapan pembayaran PBB-P2 melalui *e-PBB* di Kabupaten Lamongan sudah berjalan cukup baik meskipun masih terdapat beberapa kendala dan hambatan. Hal tersebut diketahui melalui implementasi 8 elemen oleh Indrajit (2002) yaitu untuk *political environment* yang bertipe TDP. *Leadership* dari peran Bupati dan Kepala Dispenda dalam menyusun *planning* yang cukup matang dengan bukti program yang dulunya manual menjadi elektronik. Didukung dengan *stakeholder* yaitu Bupati, Dispenda, dan instansi yang menjadi patner kerja (Bank Jatim, BRI, dan BDL). Ditunjukkan pula bentuk *transparency* dengan kemudahan akses informasi dalam bentuk WEB. Disamping itu *budget* anggaran dari APBD yang sangat membantu mendukung adanya *technology* yang canggih meliputi database oracle 10g, sistem framework CI, dan server IBM x3620. serta keseluruhan semuanya yang berasal dari *innovation* yang kreatif dan harapan jangka panjang menjadi seperti samsat/e-KTP keliling.

**Kata Kunci :** *Good Governance, Electronic Government, e-PBB*

**Abstract**

Public information is a one Term of service by the government to Public. In according to UU Number 14 Year 2008 about public disclosure of central and local governments follow to contribute in creating innovation services easily and quickly for public. Efforts to use globalization in the good governance concept has been implemented through electronic-based government programs, it called the Electronic Government. The electronic-based of government service is the one of innovation program in payment of taxes. As one of the local governments that have adopted innovation based of electronic payment taxes program in the Local Government ministry was Lamongan with Electronic Payment Programs Tax on Land and Building village and Urban Areas, as known as e-PBB.

This research is a descriptive qualitative method. The Researcher use Data collection techniques, such as: interview, observation and documentation. In the implementation of e-PBB, to analyze the political factors environment, leadership, planning, stakeholders, transparency or visibility, budgets, technology, and innovation of Indrajit (2002) with the focus of research used it.

The analysis results about implementation of PBB-P2 payments through e-PBB has been running quite well although there are still some obstacles and barriers. It has been known through the implementation of the 8 elements by Indrajit (2002), namely to the political environment of the type TDP. Leadership from Regent and Head of Dispenda was preparing planning that mature enough evidence that former program into the electronic manual. It has supported by stakeholders that the Regent, revenue, and employment agencies to become partners (Bank Jatim, BRI, and BDL). It was also shown the transparency

form with information access easily in the form of the WEB. Besides on the all of budget from APBD that was very helpful to support the advanced technology include oracle database 10g, CI framework system, and IBM x3620 servers. and overall everything that comes from the creative inovation and long-term expectations become such Units / e-ID card around.

Keywords: Good Governance, Electronic Government, e-PBB

## PENDAHULUAN

Informasi publik merupakan salah satu bentuk pelayanan oleh pemerintah kepada rakyatnya. Sesuai dengan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik Pemerintah pusat dan daerah ikut andil dalam menciptakan inovasi dan bentuk-bentuk pelayanan secara mudah dan cepat untuk rakyat. Perkembangan teknologi menuntut adanya upaya lebih baik dalam sistem dan program pelayanan itu sendiri. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut yang nantinya dapat mempercepat pertumbuhan ekonomi secara regional maupun secara global. Dari itulah tiap periodenya pemerintah pusat maupun daerah selalu meningkatkan pelayanannya dengan beragam cara dan bentuk. Sehingga dapat menciptakan adanya efisiensi, efektifitas dan kepuasan pelanggan.

Dengan memanfaatkan era globalisasi dan konsep dari *Good Governance* Pemerintah pusat dan daerah mulai berinovasi atas program pelayanan dari program-program lama maupun menciptakan program baru dengan tujuan adanya perubahan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya. Serta sebagai pengukur kualitas kinerja dari pemerintah pusat maupun daerah yang menjadi tolak ukur kepuasan konsumen dalam perbaikannya. Hal ini sesuai dengan konsep *Good Governance* terkait pelayanan publik menurut Dwiyanto (2008:20) yang menyatakan bahwa “Reformasi pelayanan publik di Indonesia dapat memiliki dampak yang meluas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan pemerintahan lainnya sehingga perubahan pada praktik penyelenggaraan pelayanan publik dapat menjadi lokomotif bagi upaya perubahan menuju *Good Governance*”.

Upaya pemanfaatan globalisasi dalam konsep *Good Governance* telah dijalankan Pemerintah melalui program-program Pemerintah berbasis elektronik atau disebut *Elektronik Government*. Hal ini dilatar belakangi dari permasalahan perpajakan di Indonesia. Permasalahan dengan hambatan berbagai bentuk selalu muncul. Salah satunya adalah pelayanan pajak secara manual yang menyebabkan pelayanan pajak di Indonesia kurang maksimal. Sehingga pemanfaatan globalisasi dalam konsep *Good Governance* menciptakan bentuk pelayanan Pemerintah berbasis elektronik yaitu inovasi program dalam pembayaran pajak.

Dalam penyempurnaan peraturan perundang-undangan perpajakan tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan diatur dalam UU No. 28 Tahun 2007. Sesuai dasar hukum tersebut masyarakat wajib pajak diharuskan memenuhi kewajibannya sebagai warga negara dan wajib pajak yang baik. Dari itulah Pemerintah mulai menciptakan beberapa kemudahan akses dalam pembayaran pajak dalam bentuk elektronik. Pembayaran pajak saat ini sudah berkembang dengan berbagai macam cara dan pilihan melalui program maupun perantara badan atau instansi. Termasuk upaya dari Pemerintah daerah yang saat ini menciptakan inovasi program kemudahan akses dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan. Adapun salah satu Pemerintah Daerah yang telah mengadaptasi inovasi program pembayaran pajak berbasis *elektronik* dalam pelayanannya adalah Pemerintah Kabupaten Lamongan dengan Program Pembayaran Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan yang dikenal dengan *e-PBB*.

*E-PBB* merupakan salah satu bentuk inovasi program pemerintah dalam pelayanan pembayaran pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan secara

elektronik. *E-PBB* juga adalah salah satu bentuk pemanfaatan elektronik government dalam bentuk jasa. Inovasi program tersebut pertama kali diaplikasikan oleh Pemerintah Kota Bandung yang bekerjasama dengan PT. Telkom. PT. Telkom menjadi instansi yang berperan penting dalam pelaksanaannya. Hal ini dikarenakan PT. Telkom yang membuat seluruh perangkat aplikasi dan pemogramannya. Saat ini Pemerintah Daerah Kabupaten Lamongan mencoba inovasi program tersebut dan bekerjasama dengan PT. Telkom setempat. Tujuan dari pemerintah Kabupaten Lamongan adalah mempermudah masyarakat Lamongan yang berdomisili diluar kota dalam proses pembayaran pajak bumi dan bangunan tanpa harus pulang ke kampung halaman.

Inovasi program ini diperkenalkan pada masyarakat Lamongan pada Februari 2014 dan dijalankan hingga saat ini. Sehingga Pemerintah Kabupaten Lamongan adalah Kota kedua di Indonesia dan Kota pertama di Jawa Timur yang mencoba menerapkan program *e-PBB* dan bekerjasama dengan PT. Telkom untuk mempermudah pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan. Peningkatan kemudahan pelayanan pembayaran pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan melalui *e-PBB* bekerjasama dengan PT Telkom, Bank Jatim, BRI dan PD BPR Bank Daerah Lamongan. Pemerintah Kabupaten Lamongan menyerahkan program ini sepenuhnya untuk dijalankan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan. Namun, dalam kenyataannya beberapa kendala masih ditemui dan terlihat jelas. Sesuai dengan Pernyataan yang diungkapkan Kepala Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Kabupaten Lamongan, Mursyid dalam situs Lensaindonesia.com

“Penyerahan pengelolaan PBB-P2 menjadi pajak daerah membawa implikasi berkurangnya penerimaan pendapatan daerah,” katanya saat launching PBB-P2 menjadi pajak daerah dan sosialisasi pembayaran PBB secara elektronik (*e-PBB*) di Pendopo Lokatantra, Rabu (19/02/2014) lalu. Sumber : <http://www.lensaindonesia.com/2014/02/22/lamongan-kabupaten-pertama-yang-terapkan-e-pbb-di-jatim.html>, diakses pada 6 April 2015)

Mursyid juga menyebutkan,

“Dalam APBD 2014 untuk penerimaan PBB-P2 diproyeksikan sebesar Rp 17.373.155.000, atau 37 persen dari total pajak daerah yang sebesar Rp 47.499.276.920. Potensi pajak itu terdiri dari 800.010 wajib pajak (WP) dengan luas tanah 1.246.832.019 meter persegi dan bangunan seluas 16.211.198 m<sup>2</sup>. Sumber: <http://megapos.co/2013/05/28/lamongan-akan-jadi-kabupaten-pertama-yang-implementasikan-e-pbb/>, diakses pada 6 April 2015)

Pernyataan Kepala Dinas Pendapatan Daerah dalam menyikapi kemungkinan adanya potensi *Lost* pendapatan, pihaknya berencana melakukan penyesuaian nilai jual obyek pajak (NJOP) yang sudah 5 hingga 7 tahun belum pernah disesuaikan. Kemudian melakukan kajian untuk penertiban zonasi nilai tanah atau NJOP guna penentuan harga transaksi Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). (Sumber: <http://megapos.co/2013/05/28/lamongan-akan-jadi-kabupaten-pertama-yang-implementasikan-e-pbb/>, diakses pada 6 April 2015). Serta memberikan reward and punishment bagi penyetor pajak tercepat. Atas pernyataan tersebut sebagai penyedia jasa yaitu Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan memiliki upaya dalam menangani kendala dalam pelaksanaannya. Sehingga perlu adanya usaha ekstra dalam memaksimalkan dan meningkatkan pelayanan dengan cara memposisikan program *e-PBB* secara tepat dan benar.

Selain itu, kendala yang ditemui peneliti saat observasi adalah masyarakat masih belum mengenal dan mengetahui sistem program *e-PBB* dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan. Hanya beberapa kalangan dengan status pegawai negeri sipil saja yang mengenal dan menerapkan sistem program tersebut. Hanya minoritas masyarakat diluar pegawai negeri yang mengetahui dan menerapkan program tersebut. Dan beberapa desa di Kecamatan Lamongan masih menggunakan tenaga jasa penarikan kolektif pembayaran disetiap rumah setiap tahunnya bukan



langsung membayar pada kantor atau instansi yang disiapkan sebagai tempat pembayaran resmi.

Berdasarkan observasi awal peneliti melihat adanya beberapa masalah terkait pelaksanaan pelayanan *e-PBB* oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan. Dari itu adapun suatu inovasi program dibuat dengan tujuan mempermudah masyarakat belum tentu cocok dan mudah dalam pelaksanaannya. Sehingga peneliti ingin mengkaji lebih dalam dari uraian latar belakang tersebut dengan melakukan penelitian yang berjudul “Penerapan Pembayaran Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (*e-PBB*) oleh Dinas Pendapatan Daerah Pemerintah Kabupaten Lamongan”.

## **METODE**

Dalam penelitian Penerapan Pembayaran Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (*e-PBB*) oleh Dinas Pendapatan Daerah Pemerintah Kabupaten Lamongan peneliti menggunakan metode penelitian. Dalam penelitian Penerapan Pembayaran Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (*e-PBB*) oleh Dinas Pendapatan Daerah Pemerintah Kabupaten Lamongan peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif adalah penelitian yang menggambarkan bentuk nyata dari keadaan yang diteliti dengan bentuk tulis, kata, gambar dan kalimat. Menurut Moleong (2007:11), deskriptif merupakan laporan yang berisi kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan. Data tersebut dapat berasal dari naskah, wawancara, dan dokumen resmi lainnya. Sedangkan pendekatan kualitatif menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2007) mendefinisikan metode pendekatan kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang, motivasi, tindakan, dan perilaku yang diamati pada saat penelitian dan kemudian dianalisis. Hasil analisis tersebutlah yang akan menyajikan keadaan langsung Penerapan Pembayaran

Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan Dan Perkotaan (*e-PBB*) oleh Dinas Pendapatan Daerah Pemerintah Kabupaten Lamongan.

Dengan pendekatan deskriptif kualitatif penelitian ini berfokus pada Penerapan Pembayaran Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan Dan Perkotaan (*e-PBB*) oleh Dinas Pendapatan Daerah Pemerintah Kabupaten Lamongan dengan mengambil indikator 8 Elemen Sukses Manajemen *E-government* Indrajit (2002) meliputi *Political Environment* yaitu kondisi dimana latar belakang program kebijakan itu dibuat. Yang mencakup didalamnya terdapat pihak-pihak yang pro maupun kontra terhadap pelaksanaan penerapan program *e-PBB* di Kabupaten Lamongan. Sehingga program *e-PBB* tersebut dapat dikategorikan dalam dalm tipe *Top Down* atau *Buttom Up*. *Leadership* yaitu perananan dari pimpinan yaitu Bupati dan Kepala Dinas Dispenda yang aktif dalam *monitoring* dan evaluasi program *e-PBB* terhadap pembayaran PBB-P2. Sehingga dapat menerapkan dan mengembangkan *Electronic Government* yang disini diterapkan pada program inovasi Bupati *e-PBB* di Kabupaten Lamongan. *Planning* yaitu proses persiapan dan perencanaan dari awal lahirnya program kebijakan *e-PBB* di Kabupaten Lamongan. Mulai dari perencanaan, anggaran dan sampai pada pelaksanaan. *Stakeholders* yaitu pihak-pihak yang berkepentingan secara langsung maupun tak langsung dalam pelaksanaan *e-PBB* di Kabupaten Lamongan. Pihak-pihaknya disini meliputi Bupati, Dispenda, UPT Dispenda, Telkom, dna Bank-bank sebagai patner kerja yang dipercaya sebagai tempat pembayaran resmi *e-PBB* di Kabupaten Lamongan. *Tranparancy/visibility* yaitu ketersediaan informasi untuk *Stakeholder* dalam mengetahui informasi dari pencapaian pelaksanaan *e-PBB* di Kabupaten Lamongan. Berupa keterbukaan dan kemudahan akses dalam pemahaman lebih dalam untuk pengaplikasian *e-PBB* di Kabupaten Lamongan melalui WEB. *Budgets* yaitu anggaran yang dikeluarkan dalam pelaksanaan *e-PBB* di Kabupaten Lamongan. Anggaran yang seluruhnya dibebankan dari APBD Kabupaten Lamongan. *Technology* yaitu insfrastruktur yang

digunakan dalam pelaksanaan *e-PBB* di Kabupaten Lamongan. Mulai dari bentuk database, sistem, dan server yang digunakan dalam penerapan *e-PBB* di Kabupaten Lamongan. *Innovation* yaitu kemampuan dari para pengelola *e-PBB* dalam mengoperasikan aplikasi *e-PBB* di Kabupaten Lamongan. Kemampuan tersebut dilihat pada bentuk ide dari Bupati yaitu inovasi kreatif program pembayaran PBB-P2 berbasis elektronik di Kabupaten Lamongan. Serta harapan jangka panjang yang dikembangkan dari program kebijakan tersebut.

Lokasi yang dipilih oleh peneliti adalah wilayah ruang lingkup *e-PBB* dilaksanakan yaitu Kabupaten Lamongan khususnya untuk server utama adalah Kantor Dinas Pendapatan Daerah yang berada satu tempat dengan kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Lamongan di Jalan Basuki Rachmad Nomor 2 Lamongan. Pemilihan lokasi ini didasarkan atas pertimbangan peneliti bahwa Kantor Dispenda adalah lembaga yang menaungi dan ditunjuk langsung oleh Bupati dalam penerapan program *e-PBB* di Lamongan. Sehingga sebagian besar data dan informasi diperoleh di lokasi tersebut.

Untuk subyek penelitian dalam menjelaskan informasi yang diinginkan peneliti adalah narasumber dan informan yang terpercaya. Adapun subyek dari penelitian ini adalah Kepala Dinas Pendapatan Daerah Lamongan, Staf pegawai kantor Dinas Pendapatan Daerah Lamongan dan beberapa masyarakat lamongan yang berstatus sebagai wajib pajak PBB. Jenis data oleh peneliti adalah jenis data kualitatif. Jenis data kualitatif tidak dalam bentuk angka melainkan berupa kata, kalimat, gambar, video, rekaman suara dan sebagainya. Serta sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua jenis yaitu primer dan sekunder.

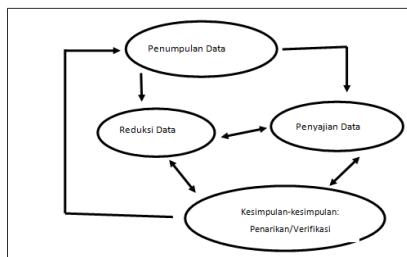
Adapun penunjang penelitian peneliti dalam observasi dan wawancara di lapangan adalah instrumen berupa pedoman wawancara, catatan lapangan, alat tulis, kamera (dokumentasi), perekam suara dan media Internet. Dan beberapa cara teknik pengumpulan data yang dapat peneliti lakukan dengan penunjang instrumen penelitian adalah

melalui observasi yaitu melakukan pengamatan langsung tentang keadaan dan kenyataan sebenarnya yang terjadi di Dispenda Lamongan untuk menjawab permasalahan yang diteliti. Wawancara yaitu dimana proses pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab langsung kepada informan atau narasumber mengenai keterangan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini informan atau narasumber adalah subyek penelitian. Menurut Moleong (2007:187) menjelaskan bahwa jenis wawancara ini mengharuskan pewawancara membuat kerangka dan garis besar pokok-pokok yang ditanyakan dalam proses wawancara untuk menjaga agar wawancara yang dilakukan dapat seluruhnya tercakup. Dan dokumentasi dimana proses pengumpulan data yang dilakukan dengan mencatat atau menyalin dokumen yang sudah disiapkan oleh narasumber atau informan di lokasi penelitian berupa gambar maupun tulisan. Pengumpulan data melalui dokumentasi ini didukung dengan bantuan instrumen penelitian. Dan dalam hal ini pendokumentasian peneliti adalah pada wawancara dan pengambilan gambar data dan narasumber di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan.

Analisis data dari hasil penelitian di lapangan diolah dan dianalisis secara kualitatif model interaktif. Penelitian ini mengacu pada model analisis interaktif Miles dan Huberman (Sugiyono, 2010:247) yang dilakukan dengan 3 komponen , yaitu:

Reduksi data meliputi proses penyeleksian, pemfokusan, dan penyederhanaan dari data lapangan (*field note*) yang berlangsung sepanjang kegiatan pelaksanaan penelitian dengan menggunakan salah satu data yang dianggap paling relevan dari beberapa sumber data yang telah diperoleh. Penyajian data meliputi penyusunan informasi secara sistematis dari hasil reduksi data yang disajikan

dalam bentuk tabel, diagram maupun grafik yang dimulai dari perencanaan, pelaksanaan tindakan observasi dan refleksi pada masing-masing siklus. Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan upaya pencarian makna data, mencatat keteraturan dan penggolongan data.



*Sumber: Miles dan Huberman (Sugiyono, 2010:247)*

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan merupakan salah satu instansi yang berada di bawah tanggung jawab Pemerintah Kabupaten Lamongan. Instansi ini lahir dari DPPKA (Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset) yang terbagi menjadi dua instansi bagian yaitu BPKAD (Badan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah) dan Dinas Pendapatan Daerah. Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan memiliki wewenang untuk menyelenggarakan kebijakan administrasi kependudukan dalam pelayanan prima pembayaran pajak. Hal tersebut dibuktikan dalam retribusi dan pajak daerah secara sadar dan sesuai prosedur dengan program-program berkualitas yang efektif dan efisien dalam pelaksanaannya. Visi Dispenda adalah “Menjadi SKPD Penghimpun PAD Yang Kredibel, Berintegritas, Berdedikasi Dan Akuntabel Dalam Rangka Membiayai Pembangunan Daerah Demi Kemakmuran Rakyat Lamongan”. Sedangkan misinya meliputi menghimpun pajak dan retribusi daerah, meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak secara transparan, memantapkan kinerja sumber daya manusia dan organisasi dan menjalin jejaring kerja (Networking) dan koordinasi secara sinergis. Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan berlokasi di Jalan Basuki Rachmad Nomor 2 Lamongan. Serta menyediakan keterbukaan informasi bagi masyarakat

lamongan dengan mengunjungi website [www.lamongankab.go.id/instansi/dispenda](http://www.lamongankab.go.id/instansi/dispenda).

Ada dasar hukum yang menjadi pedomanatas berdiri dan pelaksanaannya tugas pokok dan fungsi pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 12 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 Nomor 6 yaitu Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset yang selanjutnya disingkat DPPKA, adalah satuan kerja perangkat daerah yang tugas pokoknya membidangi perpajakan daerah. Peraturan Bupati Lamongan Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan. Dan Peraturan Bupati Lamongan Nomor 26 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Lamongan Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan.

Pemanfaatan globalisasi dalam konsep *Good Governance* menciptakan bentuk pelayanan Pemerintah berbasis elektronik yaitu inovasi program dalam pembayaran pajak. Program pelayanan Pemerintah daerah Kabupaten Lamongan adalah Program Pembayaran Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan yang dikenal dengan *e-PBB*. *E-PBB* (Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan) oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan adalah sistem informasi manajemen pembayaran pajak bumi dan bangunan secara elektronik yang diaplikasikan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan dibawah kontrol Bupati. Secara elektronik ini dikategorikan dalam pemanfaatan komputerisasi, rekening, maupun online. Latar belakang lahirnya *e-PBB* ini adalah upaya Pemerintah Daerah Kabupaten Lamongan dalam peningkatan pemasukan Kas Daerah. Sesuai dengan visi dari Dinas Pendapatan yaitu peningkatan untuk PAD dalam pajak dan retribusi daerah Kabupaten Lamongan, inovasi program ini sejalan dengan kemajuan teknologi informasi pelayanan



pembayaran PBB-P2 di Kabupaten Lamongan mulai 19 Februari Tahun 2014 dapat dilakukan pembayaran melalui pelayanan *e-PBB* berbasis WEB dari seluruh pelosok Indonesia. Wajib pajak dapat melakukan pembayaran PBB-P2 melalui jasa pelayanan Bank dari seluruh wilayah Indonesia. Wajib pajak dapat mengetahui data besaran pajak melalui aplikasi WEB. Keamanan setoran uang pajak lebih terjamin, lebih akurat, dan memudahkan pelayanan karena pembayaran pajak berdasar NOP wajib pajak bisa secara langsung ditransfer ke Rekening Kas Daerah di Bank Jatim Cabang Lamongan dari seluruh BRI dan Cabang Bank Jatim seluruh tanah air.

Secara singkat pembayaran *e-PBB* dilakukan dalam dua tahap yaitu, pertama wajib pajak harus mengetahui Nomor Obyek Pajak (NOP) dan kedua adalah setelah mengetahui NOP wajib pajak dapat melakukan pembayaran melalui Bank ditransfer ke rekening Kas Daerah Pemerintah Kabupaten Lamongan di Bank Jatim Cabang Lamongan dari semua Bank (BRI dan Cabang Bank Jatim seluruh tanah air, serta untuk lokal Lamongan melalui cabang-cabang Bank Daerah Lamongan) seluruh Indonesia.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana penerapan *e-PBB* pada pelayanan pembayaran PBB-P2 oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan. Hal tersebut dipermudah dengan peneliti yang menggunakan teori dari Indrajit (2002) tentang Elemen Sukses Manajemen Proyek *Elektronic Government* yang terbagi atas delapan elemen yaitu *Political Environment*, *Leadership*, *Planning*, *Stakeholders*, *Transparency/Visibility*, *Budgets*, *Technology* dan *Innovation* yang akan menjadi fokus penelitian antara lain pertama, *Political Environment* adalah keadaan atau suasana yang melatar belakangi lahirnya *e-PBB*. Upaya Pemerintah Daerah Kabupaten Lamongan dalam membuat program kebijakan *e-PBB* bertujuan untuk peningkatan pemasukan Kas Daerah. Sesuai dengan visi dari Dinas Pendapatan yaitu peningkatan untuk PAD dalam pajak dan retribusi daerah Kabupaten Lamongan. *Political Environment* sangat

berpengaruh terhadap berlangsungnya proyek kebijakan yang ditentukan oleh lingkungan politik dari eksekutif maupun legislatif. Dalam Indrajit (2002:62) menjelaskan, TDP berkaitan dengan eksistensi sebuah proyek yang ditentukan oleh adanya inisiatif dari lingkungan eksekutif (misalnya Presiden atau Perdana Menteri) sebagai otoritas tertinggi pemerintahan, atau disponsori oleh kalangan *legislative* (lembaga perwakilan rakyat) sebagai pemberi mandat. Sesuai dengan teori yang dipaparkan Indrajit, penerapan *e-PBB* pada pelayanan pembayaran PBB-P2 oleh Dinas Pendapatan Kabupaten Lamongan dikategorikan dalam proyek *e-government* yang bertipe TDP (*Top Down Project*). Hal ini dibuktikan dengan adanya dukungan dari pemerintah dan mempunyai dasar hukum yang jelas yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 12 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 Nomor 6 yaitu Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset yang selanjutnya disingkat DPPKA, adalah satuan kerja perangkat daerah yang tugas pokoknya membidangi perpajakan daerah. Adapun penerapan *e-PBB* ini berpegang pada Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah yang sebelumnya adalah pajak pusat yang dialihkan menjadi pajak daerah sesuai Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. Dan diperkuat dengan Peraturan Bupati Lamongan Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan. Kebijakan program *e-PBB* ini pada dasarnya adalah bertujuan untuk memudahkan masyarakat Lamongan dan lebih efisien waktu dalam melakukan pembayaran PBB-P2 di dalam maupun diluar Kota.

Kedua, *leadership* memiliki peran yang sangat penting dalam pelaksanaan suatu kebijakan. Faktor inilah yang mempengaruhi kegagalan atau keberhasilan dari program kebijakan. Menurut Indrajit (2002:63), faktor kepemimpinan biasanya menempel pada mereka yang bertugas sebagai pimpinan dari penyelenggaraan proyek, yaitu manajer proyek (proyek manajer). Manajer memiliki tanggung jawab untuk melakukan sebuah proyek dari

awal hingga akhir sesuai dengan siklus proyek (*project life cycle*) yang dijalankan. Peran pemimpin yang lebih ekstra dalam penyelenggaraan proyek suatu kebijakan. Dalam penerapan *e-PBB* di Kabupaten Lamongan dibutuhkan peran pemimpin yang berkualitas dalam pelaksanaan program *e-PBB* secara merata dan maksimal agar memberikan output yang baik dimasa yang akan datang. Peran dan tanggung jawab pemimpin mempunyai pengaruh yang signifikan atas berlangsungnya *e-PBB*. Dari hasil analisa peneliti bahwa peran Bupati dan Kepala Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan serta aparatur pemerintah baik UPT maupun Kecamatan dan Kelurahan yang saling *support* dan bekerjasama dalam suksesnya program *e-PBB*. Adanya intruksi dari pemimpin kepada bawahan agar selalu memberikan sosialisasi kepada masyarakat dan mengetahui perannya masing-masing dalam mensosialisasikan dan memerhatikan masyarakat dalam menerapkan *e-PBB* dengan baik dan benar sesuai target sasaran yaitu peningkatan Kas Daerah yang cukup signifikan dan pemerataan penggunaan *e-PBB* secara luas di Kabupaten Lamongan. Bentuk konkrit dari sosialisasi tersebut adalah dari Bupati menurunkan mandat dalam rapat kepada Camat diseluruh Kecamatan Lamongan. Dalam rapat tersebut disebutkan bahwa sosialisasi penyebaran informasi *e-PBB* harus merata. Dari itu Camat menurunkan ke Lurah dan selanjutnya kepada UPT Dispenda untuk mensosialisasikan dalam berbagai bentuk berupa reklame dan pemberitahuan kepada Kepala Desa dan tim penarikan pajak PBB-P2 yang masih kolektif/massal. Sehingga hasil yang didapat dari pemahaman *e-PBB* dapat berjalan dengan maksimal.

Ketiga, *Planning* ini bermula pada sebelum adanya program *e-PBB*, system pembayaran PBB-P2 masih manual. Manual disini adalah masih adanya penarikan kolektif oleh petugas ditiap wilayah regional Kecamatan atau Kelurahan Kabupaten Lamongan. Dari berawalnya sistem manual yang cukup memiliki banyak kekurangan, Pemerintah Kabupaten Lamongan membuat kebijakan program baru terkait pembayaran PBB-P2 secara elektronik yaitu *e-PBB*. Hal tersebut menunjukkan

bahwa perencanaan yang baik akan memiliki kontribusi yang sangat besar terhadap penyelenggaraan proyek suatu kebijakan secara keseluruhan. Karena tahap awal dari *planning* adalah gambaran awal menyeluruh dari detail rencana sebuah inisiatif dan aplikasi *e-government* di proyeksikan dalam perencanaan pembangunan.

Keempat, *Stakeholders* merupakan elemen dimana pihak-pihak yang merasa memiliki kepentingan langsung maupun tidak langsung terhadap penerapan suatu program kebijakan. Dalam hal ini akan berpengaruh pada yang mempengaruhi Implementasi kebijakan *e-PBB* pada pelayanan pembayaran PBB-P2. Adapun dalam penerapan *e-PBB* oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan pihak-pihak sebagai *stakeholders* yang terlibat adalah Bupati, Kepala Dispenda, Camat, Lurah, UPT Dispenda seluruh Kecamatan di Kabupaten Lamongan dan Masyarakat. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari narasumber yang menyebutkan peran Bupati sebagai penanggung jawab utama dan penggeraknya. Dispendanya sebagai operasional dan memonitor, Telkom sebagai pembuat aplikasi program *e-PBB* dan Bank-Bank (BRI, Bank Jatim, Bank Daerah Lamongan) yang bekerja sama dengan jalannya program ini sebagai penyalur dan tempat pembayaran *online* langsung oleh masyarakat dan langsung masuk ke kas Daerah. Peran *stakeholders* pada lapisan masyarakat juga sudah memanfaatkan *e-PBB* dalam pelayanan pembayaran PBB-P2. Hal tersebut membuktikan bahwa para *stakeholders* untuk program *e-PBB* sudah cukup baik dalam penerapannya. Serta bentuk sosialisasi dari masing-masing *stakeholders* untuk lebih dimaksimalkan. Karena pentingnya peran dan dukungan dari masing-masing *stakeholders* sangat mempengaruhi berjalan tidaknya program *e-PBB* itu sendiri.

Kelima, *Transparency/Visibility* merupakan bentuk transparansi yang diperlihatkan oleh Dinas pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan adalah adanya WEB resmi yang mudah diakses oleh masyarakat Lamongan terkait program *e-PBB* pada pembayaran PBB-P2. Adapun dua alamat WEB <http://lamongankab.go.id/instansi/dispenda> untuk akses



WEB Dispenda dan  
[http://180.250.80.140/sismiop\\_lamongan](http://180.250.80.140/sismiop_lamongan).

Bentuk transparansi lain langsung dari *stakeholders*nya adalah sosialisasi dari Bupati, Camat, petugas UPT Dispenda seluruh Kecamatan di Kabupaten Lamongan. Tersedianya akses informasi yang jelas bertujuan untuk menciptakan kredibilitas dan kepercayaan publik para penyelenggara program kebijakan maupun *stakeholders* sebagai pihak yang mengevaluasi dan memonitor. Serta kemudahan akses bagi masyarakat secara tidak langsung adalah usaha promosi dari Pemerintah Kabupaten Lamongan dalam pemertaan penggunaan program *e-PBB*. Dari itu pemerintah memperlihatkan misi utamanya dalam memberikan yang terbaik untuk rakyatnya melalui implementasi kebijakan program *e-PBB*.

Keenam, *Budgets* yaitu Anggaran untuk penerapan *e-PBB* pada pelayanan pembayaran PBB-P2 sepenuhnya berasal dari APBD (Anggaran Pembelanjaan Daerah). Untuk keseluruhan anggaran Dispenda mencapai  $\pm 4M$ , untuk *e-PBB* kurang dari 1M. Disebutkan untuk alat (server, unit komputer, printer) memakan dana ratusan juta dan untuk server atau pulsa internet tiap bulannya 35jt. Serta untuk SPPT/ surat menyurat/ kertas mencapai  $\pm 180$  juta. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari narasumber jika tiap tahunnya terdapat 3 tim pengelola anggaran yang membuat daftar kebutuhan dan dirembugkan dengan DPRD. DPRD meninjau, bila setuju lalu dilakukan hearing dan diserahkan ke Gubernur. Dari itu anggaran turun sesuai dengan aturan yang ada. Sehingga anggaran ini murni hanya dari APBD dan disesuaikan dengan kebutuhan yang diperlukan dalam penerapan *e-PBB*.

Ketujuh, *Technology* untuk bentuk penggunaan informasi oleh pemerintah diperlihatkan pada penerapan *e-PBB* oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan. Penerapan *e-PBB* yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat Lamongan dalam pelayanan pembayaran PBB-P2 membuat program ini dimaksimalkan dalam pelaksanaannya. Hal tersebut terbukti dari bentuk teknologi yang dipakai dalam

sistemnya yaitu menggunakan database jenis *Oracle versi 10g* yang mana memiliki keunggulan lebih aman, kapasitas penyimpanan datanya lebih banyak dan mudah untuk dikembangkan, lalu jenis sistem framework CI yaitu jenis sistem yang akurat, sistematis, mengatur data sesuai dengan fitur, mudah dikembangkan dan mudah dalam perawatan, serta jenis server IBM x3620 yaitu server rak untuk aplikasi bisnis umum dan beberapa hosting yang dibangun dengan memanfaatkan Quick Path Interconnect (QPI) teknologi Intel. Menampilkan juga kekuatan yang dioptimalkan dengan kinerja tinggi prosesor multicore Intel Xeon, dan desain hemat energi. Serta fungsi yang seimbang dengan tipe x3620 M3 yang dapat membantu mengurangi biaya, meningkatkan pelayanan, dan memungkinkan untuk mengelola risiko dengan mudah dan sederhana.

Kedelapan, *Innovation* dari penerapan *e-PBB* pada pembayaran PBB-P2 oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan dinilai sudah cukup kreatif, dimana Bupati yang pertama mencetuskan ide tersebut. Inovasi yang cukup terlihat dengan dulunya pembayaran yang masih dilakukan secara manual sekarang sudah melalui elektronik serta didukung dengan *Ladiso (Lamongan Digital Society)*, program bupati yang sudah ada sebelumnya. Dalam kurun waktu satu tahun perkembangan yang cukup signifikan yaitu meningkatnya pendapatan daerah khusus PBB-P2 sesuai dengan target. Ditambah nilai plus Bupati karena memilih patner yang tepat yaitu PT. Telkom sebagai pembuat aplikasi dan Bank Jatim, Bank Daerah Lamongan, dan BRI sebagai pihak penyalur dan tempat pembayaran *online* langsung oleh masyarakat dan langsung masuk ke Kas Daerah. Sehingga disini keunggulannya adalah kemampuan program ini yang lebih efektif, mudah, cepat, dan memiliki kredibilitas. Melalui *e-PBB* pula yang melahirkan inovasi pembayaran elektronik diluar domisili tempat tinggal. Karena pembayaran elektronik online melalui Bank-bank yang sudah ditunjuk resmi memudahkan masyarakat Lamongan diluar kota dapat melakukan pembayaran tanpa harus pulang.

Tahun setoran	Besaran Nominal Masuk
2005	Rp. 1.132.162
2013	Rp. 2.805.898
2014	Rp. 55.563.209
2015	Rp. 6.888.390.316

Penerimaan berdasarkan laporan Data Kasda di Bank Jatim PBB-P2 2015 total sampai dengan tgl. 17 Juni 2015 sebesar Rp. 6.946.795.565 ( 30,54% ). Terdiri dari setoran PBB sebesar :

Gambar 4.17

Tabel Perbandingan pemasukan PBB  
(Sumber : Lembar daftar realisasi pemasukan PBB  
Tahun 2015)

Sesuai dengan intruksi Bupati Nomor 01 Tahun 2010 Triwulan II = 45 % dari target seharusnya realisasi sebesar Rp. 9.714.991.719. Sehingga dapat dilihat dari tabel diatas bahwa pemasukan masih dalam proses sampai Desember 2015.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis mengenai penerapan pembayaran PBB-P2 melalui *e-PBB*, data yang diperoleh peneliti bahwa penerapan *e-PBB* di Kabupaten Lamongan sudah berjalan cukup baik. Walau masih ditemui beberapa kendala dan hambatan namun hal tersebut dimungkinkan dapat teratasi seiring berjalannya program ini kedepan. Keberhasilan penerapan *e-PBB* oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan didukung oleh delapan elemen sukses manajemen proyek *e-government*. Dimana dari masing-masing elemen ini menjadi indikator dalam penentuan sukses tidaknya program kebijakan *e-PBB* oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan tersebut. Berikut delapan elemen sukses manajemen proyek *e-government* dalam aplikasi *e-PBB* di Kabupaten Lamongan.

*Political Environment* dalam penerapan *e-PBB* oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan dikategorikan dalam proyek *e-government* yang bertipe

TDP (*Top Down Project*). Dimana penerapan *e-PBB* ini berpegang pada Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah dan diperkuat dengan Peraturan Bupati Lamongan Nomor 2 Tahun 2014. Latar belakang lahirnya *e-PBB* ini adalah upaya Pemerintah Daerah Kabupaten Lamongan dalam peningkatan pemasukan Kas Daerah. Sesuai dengan visi dari Dinas Pendapatan yaitu peningkatan untuk PAD dalam pajak dan retribusi daerah Kabupaten Lamongan. Aplikasi pembayaran PBB-P2 secara elektronik ini sepenuhnya berasal dari inovasi Bupati yang didelegasikan langsung kepada Dispenda Lamongan serta bekerjasama dengan pihak eksternal yaitu PT. Telkom, Bank Jatim, BRI, dan Bank Daerah Lamongan.

*Leadership* dalam penerapan *e-PBB* oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan adalah peran Bupati dan Kepala Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan serta Camat dan Lurah dalam kerjasamanya mensosialisasikan pembayaran PBB-P2 melalui *e-PBB*.

*Planning* dalam penerapan *e-PBB* oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan sudah dalam kategori perencanaan yang matang. Dengan hasil Output yang cukup mengalami kemajuan dari sistem yang dulunya kolektif manual menjadi lebih canggih dengan sistem elektronik yang lebih mudah dan cepat untuk melayani masyarakat Lamongan dimanapun berada dalam melakukan pembayaran PBB-P2 di Bank-bank yang sudah terdaftar.

*Stakeholders* yang terlibat dalam penerapan *e-PBB* oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan adalah peran Bupati sebagai penanggung jawab utama dan penggeraknya. Dispendanya sebagai operasional dan memonitor, Telkom sebagai pembuat aplikasi program *e-PBB* dan Bank-Bank (BRI, Bank Jatim, Bank Daerah Lamongan) yang bekerja sama dengan jalannya program ini sebagai penyalur dan tempat pembayaran *online* langsung oleh masyarakat dan langsung masuk ke kas Daerah.

*Transparency/visibility* dalam penerapan *e-PBB* oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan sudah diwujudkan dengan cukup baik melalui

kemudahan akses WEB pemerintah terkait program *e-PBB* pada pembayaran PBB-P2. Dari tersedianya akses WEB ini bertujuan untuk menciptakan kredibilitas dan kepercayaan publik para penyelenggara program kebijakan maupun *stakeholders* sebagai pihak yang mengevaluasi dan memonitor.

*Budgets* dalam penerapan *e-PBB* oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan berasal dari APBD (Anggaran Pembelanjaan Daerah). Untuk keseluruhan anggaran Dispenda mencapai  $\pm 4M$ , untuk *e-PBB* kurang dari 1M. Disebutkan untuk alat (server, unit komputer, printer) memakan dana ratusan juta dan untuk server atau pulsa internet tiap bulannya 35jt. Serta untuk SPPT/ surat menyurat/ kertas mencapai  $\pm 180$  juta.

*Technology* penerapan *e-PBB* oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan sudah cukup baik dan canggih. Karena bentuk teknologinya menggunakan database jenis *Oracle versi 10g* yang mana memiliki keunggulan lebih aman, kapasitas penyimpanan datanya lebih banyak dan mudah untuk dikembangkan, lalu jenis sistem framework CI yaitu jenis sistem yang akurat, sistematis, mengatur data sesuai dengan fitur, mudah dikembangkan dan mudah dalam perawatan, serta jenis server IBM x3620 yaitu server yang memiliki keunggulan mengurangi biaya, meningkatkan pelayanan, dan memungkinkan untuk mengelola risiko dengan mudah dan sederhana.

*Innovation* penerapan *e-PBB* oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan sudah kreatif. Disamping ide Bupati Lamongan dibantu pula aplikasi dari PT. Telkom yang cukup canggih pengoperasiannya untuk masyarakat yang dulunya merasakan sistem pembayaran kolektif manual menjadi pembayaran elektronik dalam *e-PBB*. meskipun tidak seluruh masyarakat menggunakan program tersebut.

#### **Saran**

Berdasarkan uraian hasil penelitian, peneliti memiliki beberapa saran yang dapat berguna dalam pelayanan pembayaran *e-PBB* oleh Dinas Pendapatan

Daerah Kabupaten Lamongan agar kedepannya dapat lebih baik lagi. Saran tersebut meliputi:

1. Pada elemen indikator *Technology* diharapkan dapat dilakukan perbaikan dalam kendala server atau gangguan signal yang masih dimungkinkan terjadi agar lebih diperhatikan kembali demi kelancaran dan kenyamanan pelayanan *e-PBB* di Kabupaten Lamongan.
2. Untuk lebih ditingkatkan lagi bentuk sosialisasi dari Bupati ke Camat, Camat ke Lurah, lurah ke desa serta UPT Dispenda kepada seluruh lapisan masyarakat secara merata karena tidak sepenuhnya masyarakat yang bisa dan menerapkan *e-PBB* sesuai petunjuk aparatur Pemerintah Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan dalam mengaplikasikan program *e-PBB* untuk pembayaran PBB-P2.
3. Untuk segera merealisasikan harapan jangka panjang dari program *e-PBB* yaitu mewujudkan *e-PBB* seperti konsep e-KTP atau Samsat Keliling.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anwar, Khoirul, dkk. 2003. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Otonomi Daerah (SIMDA)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Ibrahim, Amin. 2007. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung : CV Mandar Maju
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Elektronik Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Indrajit, Zainuddin, Rudianto. 2005. *E-Government In Action (Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia)*. Yogyakarta : ANDI
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Miles dan Hubberman. 1992. *Analisi Data Kualitatif*. Jakarta : Universitas Indonesia (UI-Press)
- Moleong, J. Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.



Munawir. 1998. *Perpajakan*. Yogyakarta : LIBERTY YOGYAKARTA.

Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung : PT. Alumni Resmi, Siti. 2011. *Perpajakan (Teori dan Kasus)*. Jakarta Selatan : Salemba Empat.

Sinambela, Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan Dan Implementasi)*. Jakarta : PT. Bumi Aksara

Soemitro, Rochmat. 1989. *Pajak Bumi dan Bangunan*. Bandung : PT. Eresco

Sugiyono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 12 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 Nomor 6.

Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 5 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Lamongan (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2008 Nomor 06).

Peraturan Bupati Lamongan Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan.

Peraturan Bupati Lamongan Nomor 26 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Lamongan Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan.

Manual *Book* SIMPBB di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan.

<http://lamongankab.go.id/instansi/dispenda/pajak-daerah/pajak-bumidanbangunanperdesaandanperkotaan> diakses pada 23 Juni dan 1 Agustus 2015

<http://lamongankab.go.id/instansi/dispenda> diakses pada 23 Juni dan 1 Agustus 2015

[http://180.250.80.140/sismiop\\_lamongan](http://180.250.80.140/sismiop_lamongan) diakses pada 2 Agustus 2015

BeritaOnline

<http://megapos.co/2013/05/28/lamongan-akan-jadi-kabupaten-pertama-yang-implementasikan-e-pbb/>, diakses pada 6 April 2015

Beritaonline<http://www.lensaindonesia.com/2014/02/22/lamongan-kabupaten-pertama-yang-terapkan-e-pbb-di-jatim.html>, diakses pada 6 April 2015

